



IN TOUCH

Cuando los chicos mandan

Seguramente se enteró por la prensa de que hubo padres en Florida que acamparon en los jardines, en señal de protesta y huelga por la falta de respeto y colaboración de sus hijos, en un intento por lograr un cambio. A algunos padres no les causa ninguna gracia: observan si la medida da resultados. El intento de los padres por desarrollar una relación positiva con su hijo o hija, controlar las actividades y salidas, y ayudar a que el adolescente adquiera independencia, por desgracia, no garantiza un tránsito sin contratiempos por la adolescencia. La mayoría de las siguientes pautas de comportamiento, en especial una combinación de ellas, significa que los problemas han alcanzado el grado de crisis. ¿Su hijo adolescente presenta alguna de estas pautas de comportamiento?

- 1) amenazar a los familiares.
- 2) abusar verbal o físicamente de los familiares.
- 3) salir hasta tarde y sin permiso, irse por días enteros, o escaparse.
- 4) juntarse con otros adolescentes problemáticos.
- 5) tener amigos reservados.
- 6) volver a casa ebrio o drogado.
- 7) usar la casa como si fuera un "hotel."
- 8) robarles a los familiares.
- 9) tener problemas con la ley o el empleador.

10) aislarse, eludir las actividades familiares, tener ataques de ira y beligerancia cuando las cosas no salen como ellos quieren.

11) frases o intentos suicidas.

EAP puede evaluar la relación con su hijo adolescente y ayudarlo a explorar nuevas opciones. No crea que ya no hay esperanzas, aun si lleva a su hijo a consulta profesional sin buenos resultados, porque el adolescente no quiere cooperar. Se pueden tomar otras medidas.

Clientes Sabelotodo

La Organización Gallup efectuó recientemente un sondeo con 4.000 empleados de servicio al cliente que trabajan para una de las más grandes compañías de telecomunicaciones. Descubrieron que varios empleados ahuyentaban a todos los clientes con los que hablaban en un día cualquiera. Estos clientes no volvían. La compañía podía haber ganado más dinero si estos empleados se hubieran quedado en sus casas. Usted puede ser muy valioso en el trabajo escuchando y respondiendo a los clientes para que sientan que en realidad se les presta atención. No se predisponga, sea positivo. Cuando un cliente comience a tratar un problema, no reaccione emocionalmente interrumpiéndolo para no escucharlo. En vez de eso, díjelo que ventile su contrariedad. No aleccione ni ofenda a los clientes que le presentan un problema que ni ellos mismos se pueden explicar del todo. Evite ver a los clientes como una molestia, considérelos competentes y conocedores (aunque no lo sean). He aquí la razón. Las experiencias expresadas por los clientes son sugerencias de cómo su organización puede servirlos con más éxito.

Renovación

Todos, sin importar que clase de invierno han experimentando, parecen recibir con alegría a los inicios de la primavera. Los petirrojos comienzan a cantar, más horas de luz durante el día nos hacen sentir bien, y las primeras flores en las laderas hacia el sur, ya son visibles. La gente comienza a salir a sus patios y jardines.

Las metáforas de los ciclos de la naturaleza y del cultivo de jardines son útiles y fructíferas. Durante el invierno, cuando la energía tiende a disminuir en mucha gente, en apariencia no está sucediendo algo anormal. Sin embargo, como sucede con los árboles, hay gran actividad bajo la superficie. En la primavera, esa actividad se convierte en una especie de renovación y retos. Los ciclos de la naturaleza, hasta cierto punto, se reproducen en nuestras almas y en nuestra vida personal.

En el área de nuestra salud emocional, la primavera puede traer un aumento en la sensación de bienestar y optimismo una nueva energía para nuestras vidas. Si usted ha tenido lo que llamamos "melancolía invernal", debe comenzar a sentir un cambio en su estado emocional. Aun cuando no le moleste el tiempo invernal, casi siempre la primavera se siente como una renovación. Así que, continuando con la metáfora del cultivo de jardines y los ciclos de la naturaleza, permítame ofrecerle cuatro ideas para su bienestar emocional en esta primavera. Debo aclararle que es más fácil para mí ofrecerle estas sugerencias que llevarlas a cabo.

1) Deshágase de toda esa basura emocional. Es muy fácil dejar rezagos de emociones complicadas no resueltas durante el invierno emociones acumuladas que no valen la pena. La primavera es una buena época para hacer una "limpieza interior." ¿Puede deshacerse de alguna de esa basura emocional para sentirse mejor? Si ha estado repasando algo en su mente una y otra vez, esta puede ser una gran ocasión para de verdad HACER algo para resolverlo, o para dejarlo ir. Puede ser que unas cuantas visitas a

su amigable asesor EAP le ayuden a solucionarlo. Eso puede ayudarle a disfrutar más de su vida ahora que los días son más largos.

- 2) Agregue nutrientes emocionales a su "tierra." Las personas, como las plantas, necesitan de cuidado y alimentación, luz del sol y aire fresco para crecer fuertes. Pregúntese a sí mismo: ¿Qué es lo que lo alimenta a usted? ¿Está recibiendo suficiente nutrición emocional, física y espiritual para sentirse en su mejor estado de salud? Si no es así, ¿qué puede hacer para agregar algo más?
- 3) Plante y cultive "semillas de felicidad." Aunque le suene cursi, podemos plantar y hacer crecer semillas de felicidad en nuestra vidas. Esto quiere decir: hacer cosas y mantener relaciones que nos den felicidad. Si no sabe lo que eso podría significar en su vida, esta puede ser otra área donde su asesor EAP puede ayudarle y orientarlo en una dirección positiva.
- 4) Hay que podar las partes no saludables. Todos nosotros tenemos partes fuertes y sanas, y partes que están enfermas o en conflicto con otras. Este es realmente un buen momento para una introspección personal y preguntarse: ¿De cuáles partes me voy a deshacer para ser mejor? Esto podría ser cualquier cosa, como dejar de fumar, terminar una relación poco saludable, o eliminar actividades que ya no convengan a sus intereses (¿Ver mucha televisión? ¿Perder tiempo limpiando el cuarto de su hijo de 17 años en lugar de que él lo haga?)

Así que considere tomarse un tiempo para renovar su salud emocional esta primavera. Para ideas, apoyo o un empujoncito, póngase en contacto con su asesor EAP.

by Nancy Seldin, MPH, EdD

El arte de reducir la confrontación

El Instituto nacional para el control del abuso de drogas (National Institute on Drug Abuse o NIDA) ha demostrado que las confrontaciones breves de los adictos que asisten al médico para un control de rutina incrementan la posibilidad de que logren, a la larga, dejar por completo las drogas. Las entrevistas están a cargo de consejeros pares de los pacientes. ¿Qué tienen de especial estas mediaciones? El análisis demuestra que la estructura que se usó en las entrevistas redujo el estado defensivo del paciente e incrementó la comprensión. Este acercamiento logró aumentar la buena disposición del adicto para examinar el uso de las drogas con más franqueza, ver los síntomas de la adicción en su propia experiencia y aceptar ayuda. El modelo de confrontación constaba de los siguientes pasos:

- 1) pedir permiso para hablar acerca del consumo de drogas.
- 2) participar en una discusión con el adicto acerca del uso de drogas y de por qué impide que el paciente logre lo que desea en su vida.
- 3) hablar acerca de las disposición del paciente para cambiar y animarlo a que acepte ayuda.
- 4) tratar de motivar al paciente para que acepte un mejor plan para lograr la abstinencia.

Importante: La familia y los amigos cercanos desempeñan un papel muy importante en la motivación de los alcohólicos y toxicodependientes para aceptar ayuda. Sin embargo, con frecuencia fracasan cuando se toma una actitud provocadora y sin ninguna estructura, puesto que de este modo sólo se logra aumentar la actitud defensiva del paciente. Este estudio demuestra que una actitud no provocadora y estructurada podrá motivar a un alcohólico o un toxicodependiente para buscar ayuda o aceptar un tratamiento.

Lanzamiento de la línea gratuita antitabaco

El mes pasado, el titular del Ministerio de Salud y Servicios Humanos (HHS), Tommy G. Thompson, anunció una serie de iniciativas pensadas para que los estadounidenses dejen de fumar. Entre ellas, la inauguración de la línea telefónica nacional Quit Line (1-800-QUITNOW), que pone a los usuarios en contacto con programas que pueden ayudarlos a dejar el tabaco. Además, un nuevo sitio Web del HHS (www.smokefree.gov) ofrece asesoramiento en directo y vía Internet en un horario específico, y mucha información para facilitar el abandono del hábito. El HHS es la primera organización federal libre de tabaco (no se permite fumar en ninguna de las dependencias del HHS).

Rescate su Motivación

Es normal pasar por momentos de baja motivación, aún para las personas que aman su trabajo. No hay motivo para preocuparse por eso. Es importante tener presente que el cuerpo humano no ha sido diseñado para mantenerse en un constante estado de "listos; ya" o de "positivismo" y que a veces es necesario realizar algunos ajustes para recuperar el estómulo. *Haga cambios:* durante los días que no tenga mucho trabajo, intente concentrarse en otras actividades laborales que ha estado posponiendo. Actividades tan sencillas como organizar papeles o acomodar su oficina pueden servir para darnos aires de renovación. *Cambie de escenario:* si puede, lleve su trabajo a un sitio diferente, o salga a caminar por la zona de su oficina. *Avance con su mente:* cuando el trabajo se vuelve pesado y parece aplastarnos, uno siente que jamás saldrá de esa situación. Le aconsejamos que intente pensar en su próximo gran objetivo, ya sea en su carrera o en su vida personal, para estimularse un poco.



Para usar su EAP

Pregunta: Si un supervisor llama al EAP para pedir consejo en la supervisión de un empleado que está teniendo problemas de desempeño, ¿revelará el profesional EAP al supervisor que el empleado ha consultado al EAP?

Respuesta: El profesional EAP no puede revelar la participación del empleado en el EAP sin un permiso firmado para dar la información. Si un supervisor pregunta si el empleado ha consultado al EAP, el profesional EAP le recordará al supervisor que no puede divulgar ninguna información sin un consentimiento firmado.

Pregunta: Mi seguro médico solo me permite utilizar profesionales de la salud mental que aparezcan en su lista de médicos aprobados. ¿Cómo puede ayudarme EAP si la aseguradora ya me ha dado determinados nombres?

Respuesta: La mayor parte de las compañías de seguros (u organizaciones de gestión de atención médica) proporcionan los nombres de los profesionales en el área de la salud mental que aparecen en sus bases de datos, de acuerdo con el código postal y la especialidad de cada uno, pero no le proporcionan información acerca de la filosofía, los antecedentes de la práctica, las subespecialidades, los estilos de terapia u otros detalles que usted podrá

considerar importantes y que podrán servirle para decidir a quién acudir. Los profesionales de EA podrán contar con esta información, ya que se encuentran activos en la comunidad local. Por ello, EAP podrá ayudarle a decidir cuál de los especialistas se adapta mejor a sus necesidades.

Pregunta: ¿Dan los EAPs informes a los empleadores sobre qué tan bien usan o aprecian los empleados el programa? Si es así, ¿se mantiene la confidencialidad de los clientes?

Respuesta: Sí. Todos los EAPs deben demostrar el beneficio de su trabajo a la organización que los contrata. Medir el impacto y estimar el valor es un elemento clave de la actividad de los EAPs. Sin embargo, estos informes nunca incluyen los nombres de los empleados que son clientes, solamente información general como el número de empleados vistos durante un periodo determinado. No incluye información confidencial.

Contacte su Programa de Asistencia al
Empleado para hacer una cita:
800.765.0770